

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Secara parsial Nilai t hitung untuk kualitas produk adalah sebesar 4,302, t tabel 1,991 ($t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$), dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.
2. Secara parsial Nilai t hitung untuk kualitas pelayanan adalah sebesar 7,085, t tabel 1,991 ($t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$), dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan..
3. Secara parsial Nilai t hitung untuk kepuasan pelanggan adalah sebesar 6,720, t tabel 1,991 ($t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$), dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.
4. Nilai F tabel pada distribusi 4 : 40 adalah 2,49, maka berdasarkan tabel 4.10 terlihat bahwa nilai F hitung $102,907 > 2,49$, dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$, ini menunjukkan bahwa secara serempak variabel independent berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependent.

5. Hasil output SPSS model summary besarnya Adjusted R square adalah 0,877. Hal ini berarti 87,70% variabel independent yaitu variabel kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan memberikan pengaruh terhadap variabel dependent yaitu loyalitas pelanggan, dan sisanya sebesar 23,30% di pengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti yang dapat mempengaruhi variabel loyalitas pelanggan seperti promosi, fasilitas dll..

B. Saran

1. Bagi perusahaan sim card telkomsel

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi masukan untuk senantiasa meningkatkan kualitas produk yang mereka miliki guna peningkatan kepuasan pelanggan.

2. Bagi mahasiswa feb. universitas Labuhanbatu

Penelitian ini diharapkan memberikan informasi tentang seberapa penting suatu kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepuasan mempengaruhi loyalitas pengguna.

3. Bagi peneliti di masa mendatang

Bagi peneliti di masa mendatang diharapkan lebih teliti dalam melakukan penelitian, seperti memahami dengan baik isi kuesioner yang di sebarkan kepada responden, agar data yang diperoleh benar-benar menunjukkan karakteristik dari responden, dan sebisa mungkin mencegah responden menjawab secara sembarangan